

貴社・貴団体に
研修講師を派遣
いたします。

NOMA講師紹介シリーズ **岡本 真なみ** 講師

ホスピタリティ研修のご案内

ホテル、飲食、販売、銀行、医療、行政など、幅広い業界で「ホスピタリティ」への関心が高まっています。しかし、ホスピタリティをどのように育み、実践していくかについては、漠然としたイメージしか持っていないというケースが多く見られます。

この研修では、質の高いホスピタリティを実現するために必要なホスピタリティ・マインドの養成と実践技法を確認していきます。

NOMAの研修は…

- 講師の巧みな講義により、接客マナーの大切さをしっかりと認識できます。
- 実習中心のすすめ方により、望ましい態度・接客技術を確実に体得します。
- 共感できる講義姿勢が、持続的な意識向上をもたらします。
- 業種、職種に合わせたアレンジプログラムで、研修効果を高めます。

研修プログラムは
裏面をご覧ください

必要事項をご記入の上、FAXにてご返信下さい。 **FAX 011-241-7468** (TELでのお問い合わせ 011-241-7500)

- ホスピタリティ研修（基本編）を検討しているので詳細について聞きたい。 研修費用について知りたい。
- ホスピタリティ研修（応用編）を検討しているので詳細について聞きたい。 その他の研修を企画しているので詳細について聞きたい。

団体名	※	所属部署			
お名前		TEL		FAX	
住所	〒	社(職)員			名

※上記宛名ラベル記載団体名・住所に変更がある場合のみ、ご記入下さい。

講師プロフィール



岡本 真なみ 一般社団法人日本経営協会 講師・コミュニケーションアドバイザー

北海道大学経済学部経営学科卒業。
在学中、'92ミス北海道に選出され、国内外に向けた北海道の観光PRに携わる。
卒業後、大手人材派遣会社にて、教育研修講師アシスタントを経て、企業向け接客マナー研修を担当。さらに、全国のホスピタリティ産業におけるサービス接客診断にも携わり、接客コンサルティングの経験を重ねる。現在は、企業や官公庁での接客マナー研修やコールセンター人材育成研修などを通じ、最新の顧客ニーズに応える実践的ノウハウの提案を行っている。
接客診断実績は金融機関をはじめ、通信、流通、飲食業など多数。一般社団法人日本経営協会講師
日本語しごとば協会認定講師
日本ケアフィットサービス協会認定 五つ星ケアフィットマイスター
日本ホスピタリティ推進協会認定 ホスピタリティ・コーディネータ

■研修分野

接客マナー、ホスピタリティ、CS（顧客満足）、コミュニケーション、コールセンター

●お申し込み・お問い合わせは…

一般社団法人 **日本経営協会** 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目 札幌北三条ビル

TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468

E-mail hkd@noma.or.jp URL http://www.noma.or.jp/

※ご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①ご照会いただいた事項についてのご連絡 ②その他の研修・公開セミナーについてのご案内 なお、②が不要の場合は□にチェックして下さい。 □不要

ホスピタリティ研修（基本編）プログラム

ねらい

- ホスピタリティの実践は、相手の不安を軽減し、「安心感」を増大させることから始まります。基本編では、安心感を与えるための絶対条件である基本マナーから確認し、ホスピタリティを創出する対人関係づくりの基礎力を養成します。

I ホスピタリティの理解	1 あなたのお客さま体験を振り返る 2 サービスとホスピタリティ
II 「安心感」を与えるための基本マナー【実技練習】	1 第一印象の重要性 2 身だしなみ 3 表情（顔の表情・心の表情・声の表情） 4 挨拶 お辞儀の仕方 5 空間の使い方（対人距離） 6 ものの示し方・ものの受け渡し 7 禁じ手ポーズ
III 「信頼感」を与える話し方・聴き方【実技練習】	1 信頼感を与える話し方・聴き方 2 「言葉がサービスを充実させる」～言葉遣いと好感度アップ表現
IV 「信頼感」を与える電話対応【実技練習】	1 声の接遇 電話で伝えるホスピタリティ～第一声から終話挨拶までのポイント 2 クレームを未然に防ぐ対応ポイント～コールセンターでの事例紹介

定員：要相談

ホスピタリティ研修（応用編）プログラム

ねらい

- 応用編では、基本編で習得したホスピタリティ実践技法のレベルアップを図ります。「お客さまの立場で考え、行動する」配慮力と行動力を高め、ホスピタリティ・サイクルが業務で活用できることを目指します。（※受講対象者：基本編を受講された方）

I 基本マナーの確認【実技練習】	1 基本マナーの確認 2 対応ロールプレイング
II ユニバーサルサービス【実技練習】	「様々なお客さまの視点に立つ」ための知識と技術 ～ご年配の方、障がいのある方、外国人などへの対応
III ホスピタリティ・マインド養成【グループ討議・発表】	グループワーク ～ホスピタリティ実践のために、「なにをしたらよいか」を自ら導き出す配慮力と行動力を養成するグループワークを実施

定員：要相談

ホスピタリティを提供する「組織づくり」のために、ホスピタリティ診断もご活用ください。

ホスピタリティ診断例

- ステップ1 **ホスピタリティ診断（研修前）**
指導講師がモニタリングし、現状のホスピタリティレベルを調査。
調査結果に基づき、ホスピタリティ SWOT分析を実施。
レベルアップのために必要な知識、スキル、マインドを考慮した研修を提案。
- ステップ2 **ホスピタリティ研修の実施**
受講者のホスピタリティを高める研修の実施。
- ステップ3 **ホスピタリティ診断（研修後）**
指導講師により、研修後の受講者の到達度を評価。
組織として、より質の高いホスピタリティを実現するためのフィードバックを実施。

各コースとも、講師を貴社（団体）に派遣いたします。ご要望に応じて、講演スタイルから7～14時間程度の研修まで、内容のアレンジも可能です。ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせ下さい。

（一般社）日本経営協会（NOMA）とは……昭和24年、通商産業省（現経済産業省）所管の公益法人として設立。
「経営の活性化」、「情報化の推進」、「人材開発」を中心に全国で事業展開を行っております。

●お申し込み・お問い合わせは…

一般社団法人 **日本経営協会** 北海道本部

〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目 札幌北三条ビル
TEL 011-241-7500 FAX 011-241-7468
E-mail hkd@noma.or.jp URL <http://www.noma.or.jp/>